

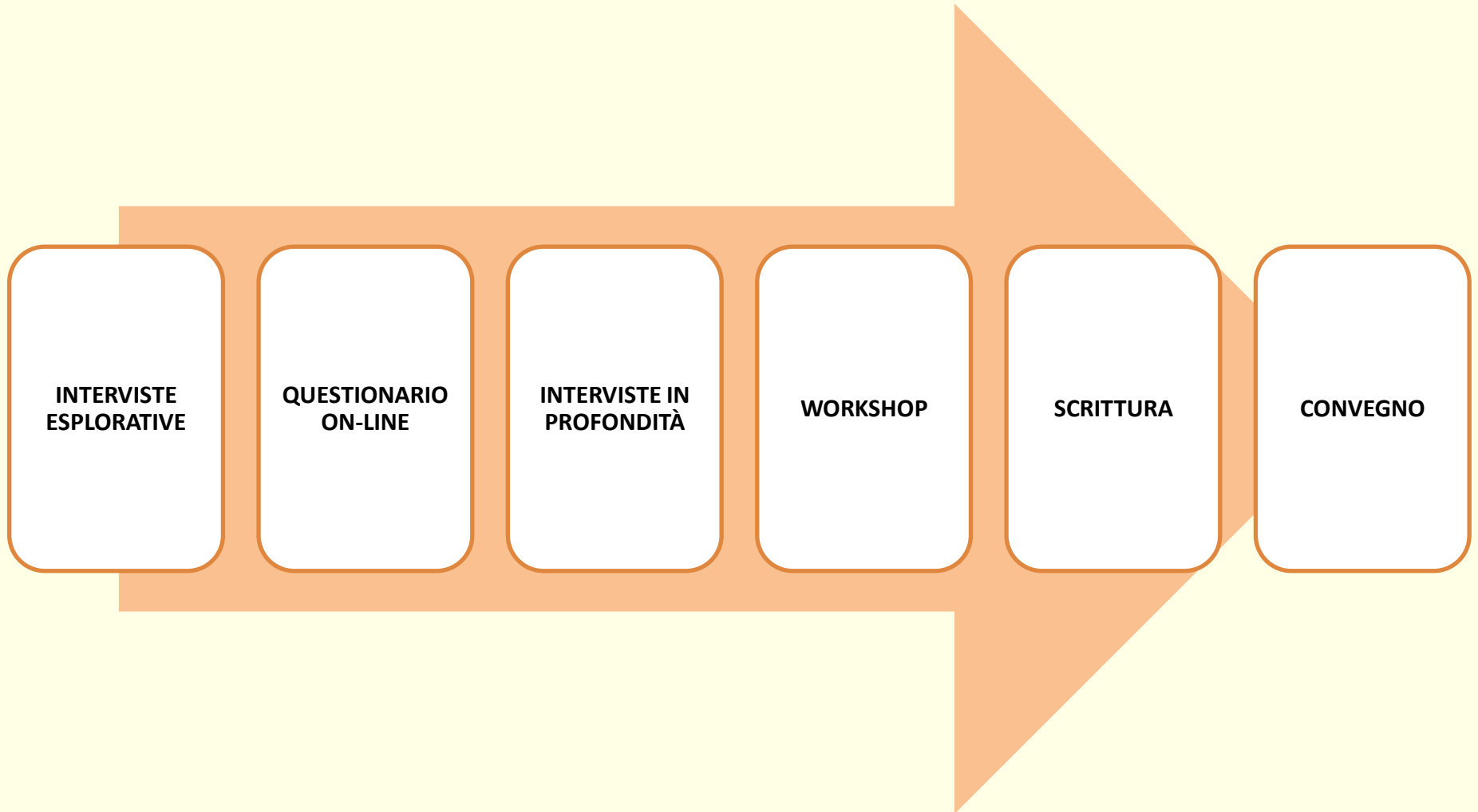


Innovazione informatica nelle cooperative e nei servizi sociali: quali prospettive?

13 ottobre 2011
Bergamo (BG)



Le fasi di ricerca



Nota metodologica: le interviste

Aree indagate

- tecnologie, prassi informative e di rendicontazione in uso
- criticità connesse all'introduzione di innovazione tecnologica
- aspetti facilitanti l'introduzione di innovazione tecnologica
- vantaggi percepiti
- risorse economiche, costi e risparmi
- aspetti di qualità
- prospettive e miglioramenti

Prima fase interviste esplorative	10	Terza fase interviste d'approfondimento	9
telefoniche	6	faccia a faccia	6
Skype call	2	Skype call	3
faccia a faccia	2		

Nota metodologica: il questionario

Composizione del gruppo dei destinatari del questionario	Numero dei soggetti
Consorzio e cooperativa sociale	577
Agenzia formativa	180
Azienda speciale	19
Strutture che offrono servizi agli anziani	33
Strutture che offrono servizi ai disabili	92
Altre organizzazioni che offrono servizi alla persona	10
TOTALE	911

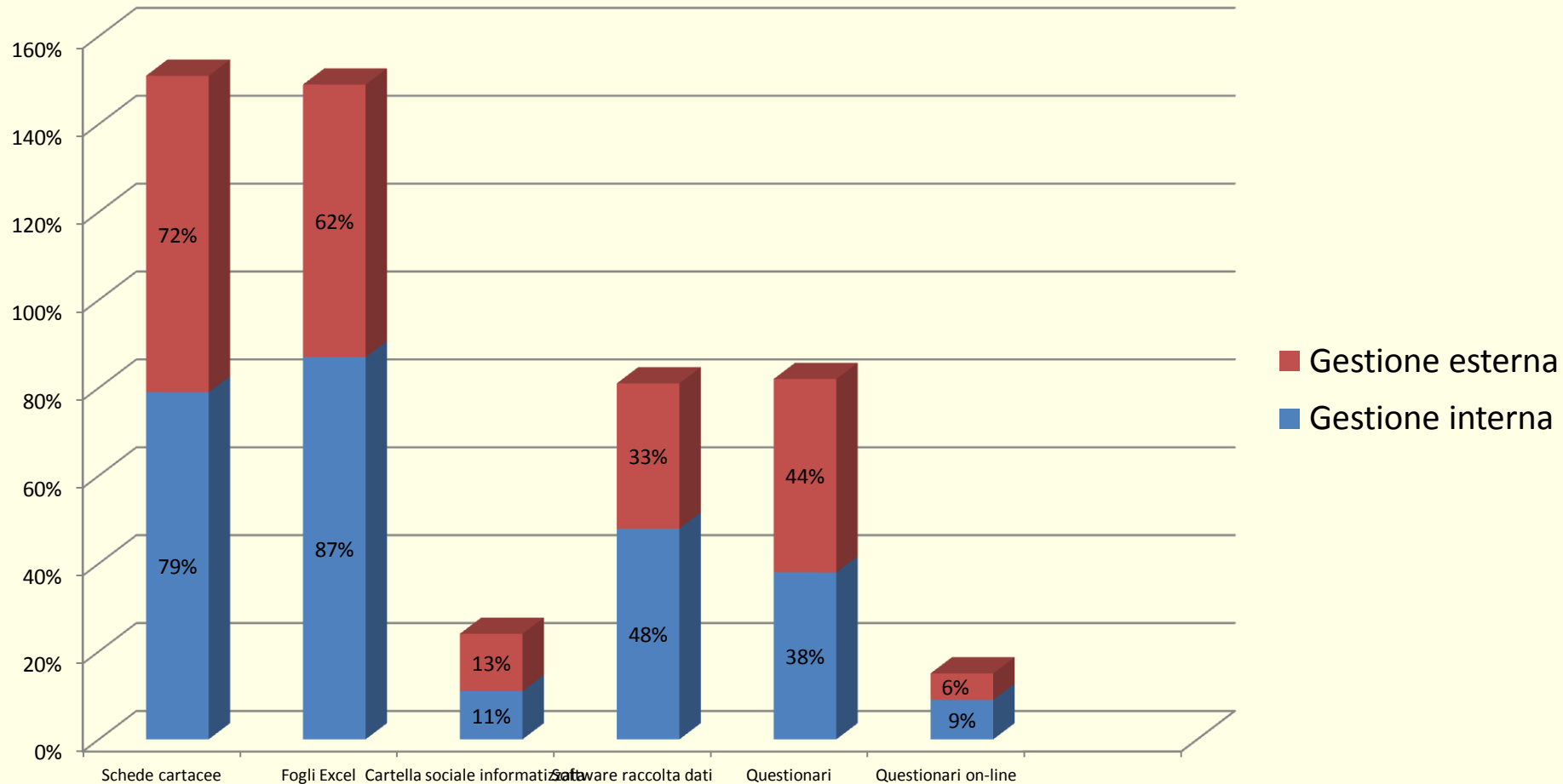
Nota metodologica: gli workshop

Obiettivi:

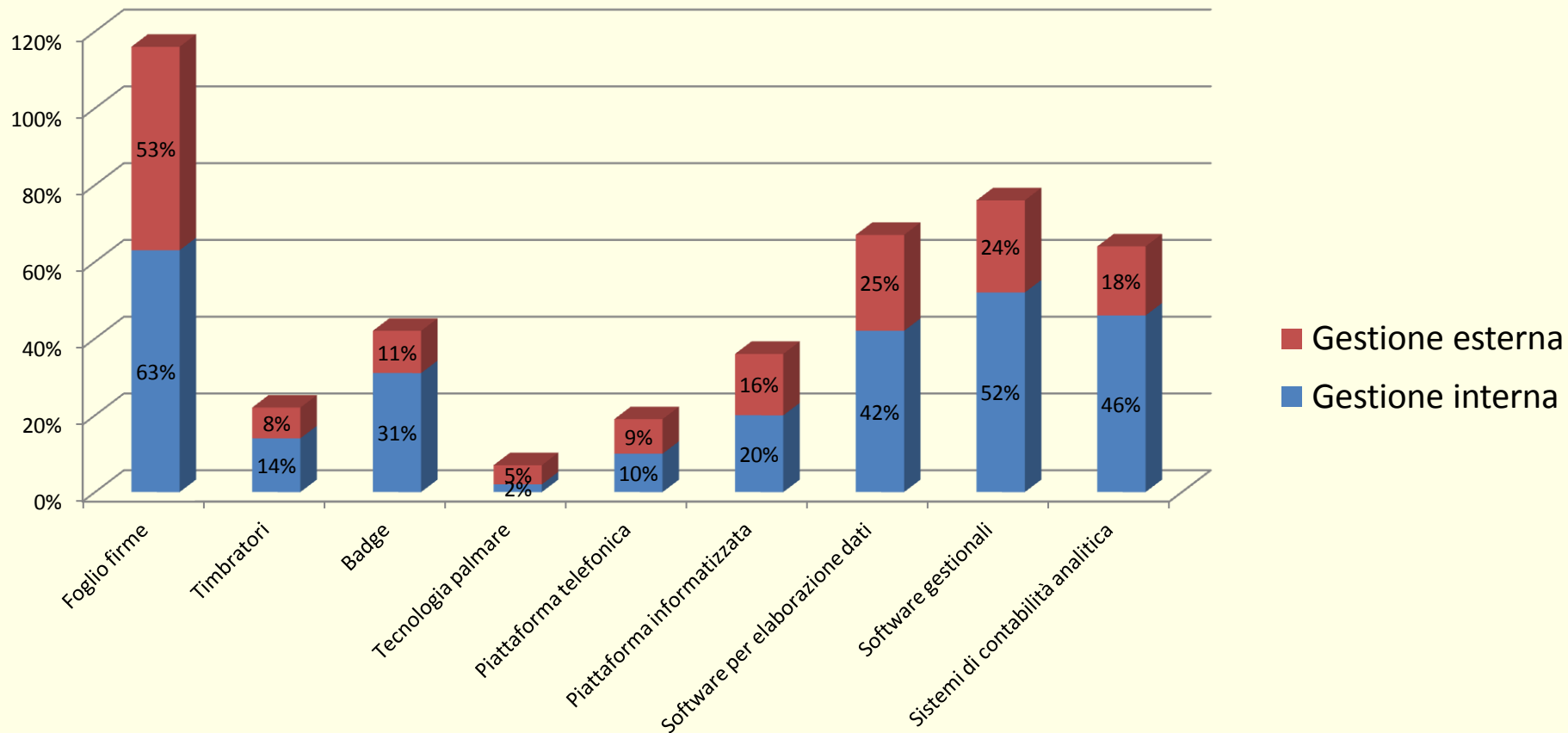
- aprire un dialogo e un confronto sull'innovazione informatica con le organizzazioni interessate
- presentare e condividere i risultati intermedi della ricerca
- raccogliere ulteriori informazioni e conoscenze dirette sulle difficoltà che le persone incontrano rispetto a questa tematica

Per facilitare il confronto e l'elaborazione partecipata nel gruppo è stata utilizzata OPERA, tecnica interattiva sviluppata da *Innotiimi Oy*, una società finlandese di consulenti che accompagnano processi di innovazione organizzativa di imprese europee (www.innotiimi.fi).

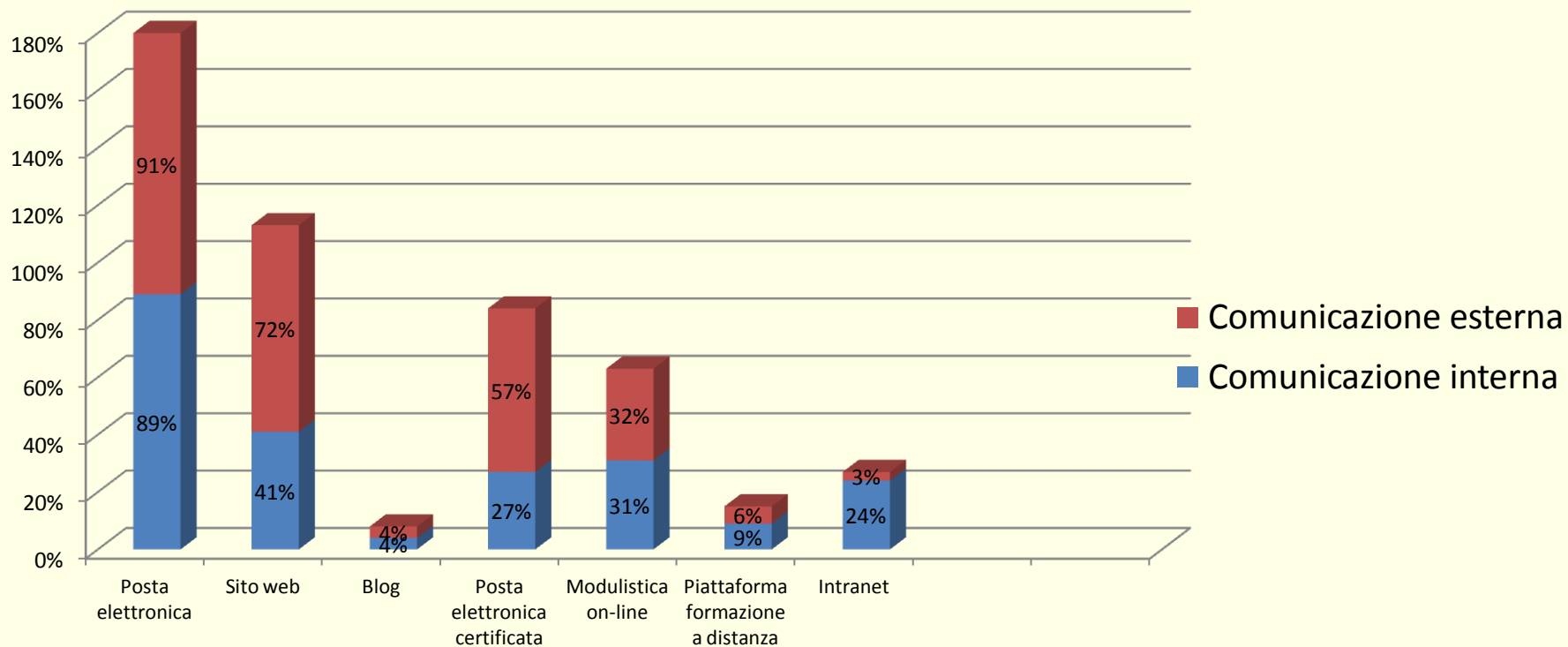
Strumenti in uso per la raccolta di informazioni



Strumenti in uso per la rendicontazione



Strumenti in uso per la comunicazione



I risultati: strumenti in uso

- Le tecnologie informatiche, così come i processi di informatizzazione, sono presenti a 'macchia di leopardo'.
- In merito agli strumenti di comunicazione viene utilizzata la posta elettronica e il sito web (anche se alcuni ne sono ancora sprovvisto).
- E' carente l'uso di blog, FAD (piattaforme per la formazione a distanza) e intranet.

I risultati: elementi critici

- La generale resistenza a cambiare le proprie modalità di lavoro
- La difficoltà d'uso degli strumenti:
 - basso livello di competenze tecnologiche (mancanza di pratica, bassa autoefficacia specifica nei confronti dell'uso di tecnologie)
 - questione generazionale (“digital immigrants” vs “digital natives”)
 - strumenti difficili , poco utili, lenti o troppo rigidi
- L'aumento dei carichi di lavoro. I benefici a lungo termine fanno perdere il senso dell'aumento dei carichi di lavoro
- La mancanza di feedback rispetto ai dati raccolti
- IL cambiamento come un'imposizione
- La mancata interoperabilità tra sistemi diversi

I risultati: elementi facilitanti

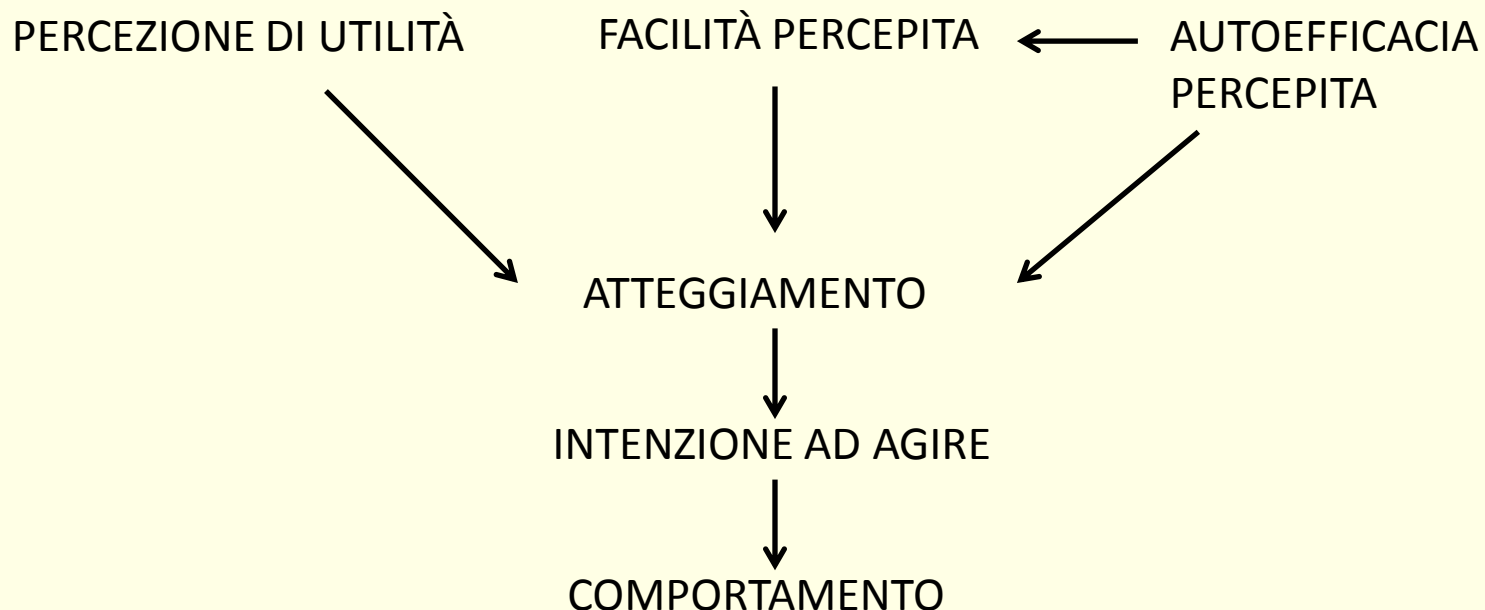
- Motivazione al cambiamento
- Autoefficacia
- Percezione d'utilità della tecnologia
- Percezione di facilità d'uso della tecnologia

- Strumenti ad hoc per la propria organizzazione (quindi utili)
- Strumenti connettivi

- Buona pianificazione strutturale e temporale dell'implementazione
- Formazione in progress per tutti le organizzazioni della rete
- Accompagnamento nell'implementazione dello strumento
- Visione prospettica: benefici personali e organizzativi
- Supporto sociale
- Clima nei confronti dell'innovazione

I risultati: elementi facilitanti

- Autoefficacia (Bandura, 1997)
- Percezione d'utilità della tecnologia (Davis e Venkatesh, 1996)
- Percezione di facilità d'uso della tecnologia (Davis 1993)



I risultati: risorse e qualità

Investire in innovazione informatica nonostante la scarsità di risorse:

- riduce i costi legati alla gestione e rendicontazione generale dell'organizzazione.
- può non essere così oneroso per la diffusione di strumenti a costi sostenibili e open source.

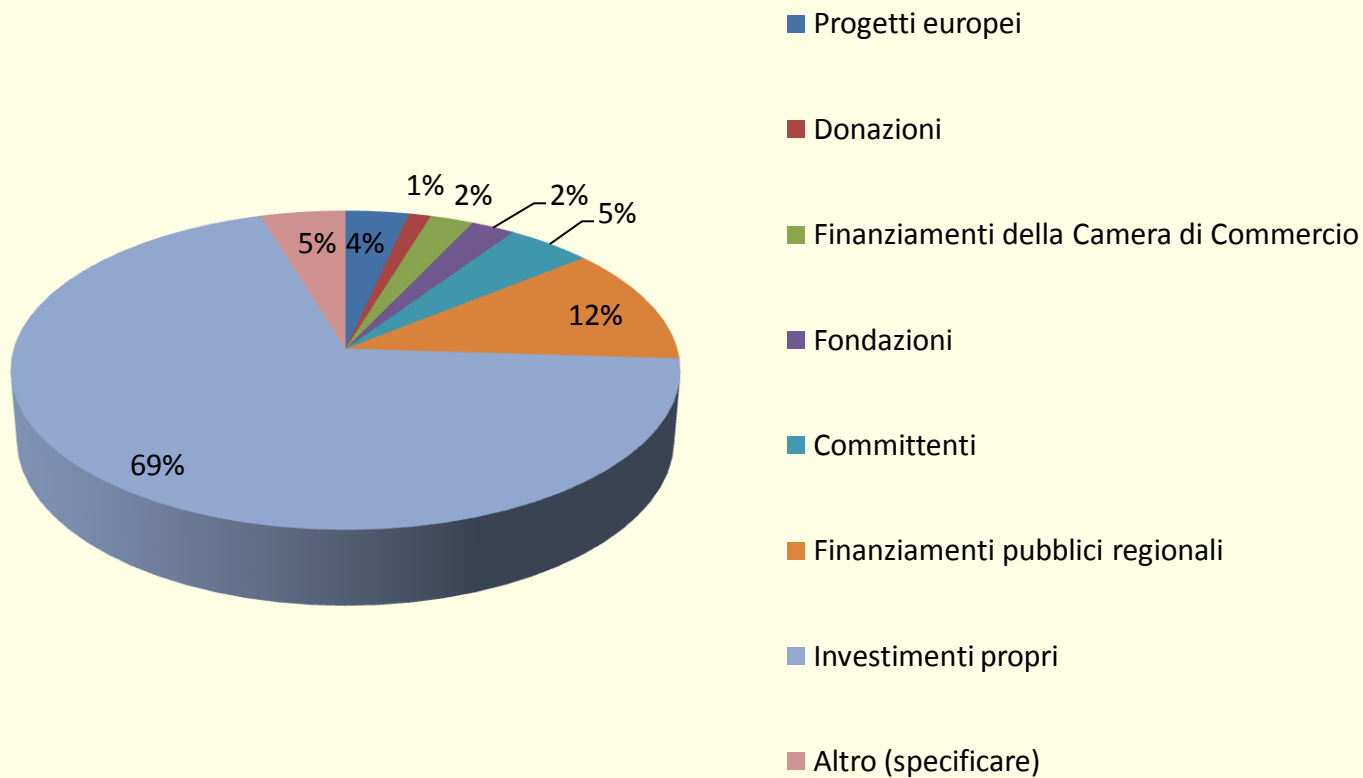
Gran parte delle organizzazioni coinvolte (69%) finanziano l'innovazione con risorse proprie. In periodi di crisi la possibilità d'investimento è comunque ridotta, salvo la presenza di finanziamenti ad hoc.

Investire in innovazione si riverbera sulla qualità dei servizi:

- l'elaborazione di dati di sintesi favorisce la progettazione efficace del servizio
- Prestazioni visibili e controllate.

- Alcuni ritengono invece che la qualità di un servizio passi esclusivamente dalle persone, dalla loro motivazione e disponibilità alla relazione;

Fonti di finanziamento



I risultati: miglioramenti e prospettive

- informatizzazione dei processi di lavoro e nel rendere più efficiente la gestione dell'organizzazione.
- passaggio dalla modalità cartacea a quella digitale e introduzione di nuovi strumenti e tecnologie
- maggior integrazione tra sistemi informativi delle organizzazioni che sono parte della stessa rete
- presa di coscienza da parte delle associazioni di rappresentanza della cooperazione rispetto all'importanza di investire in innovazioni tecnologiche anche nel lavoro con l'utenza
- implementazione di strumenti che facilitino la comunicazione interna e l'organizzazione e la costruzione di reti di collaborazione con l'esterno.